

Aktuális fogyasztóvédelmi kérdések, az elmúlt  
időszak fogyasztóvédelmi ellenőrzéseinek  
tapasztalatai


Előadó:

Szilágyi Ildikó  
osztályvezető



# Témák:

- 2014. év ellenőrzései, tapasztalatok
- Aktualitások

- 
- 2014. évben Vas megyei  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 37  
vizsgálati programban vett részt, mely  
alapján 808 ellenőrzésre került sor.

## **Piacfelügyeleti ellenőrzések:**

- **Játékok, építési termékek, háztartási kisgépek, csecsemő és kisgyermek ruházati termékek, cumik, elektromos grillek, dekorkozmetikumok, szigetelőanyagok, festékek, lakkok ellenőrzése.**

## **Fogyasztóvédelmi ellenőrzések:**


- Árfeltüntetés vizsgálata, fogyasztói csoportok ellenőrzése, 18 éven aluliak kiszolgáltatásának ellenőrzése, árubemutatók, gazdasági reklámok, szálláshelyek, közüzemi szolgáltatók ellenőrzése.

# Ellenőrzések jogkövetkezménye

	2011.	2012.	2013.	2014.
Ellenőrzések száma (db):	1220	706	761	808
Kifogásolási arány (%):	38	58	47	47
Kötelezés db:	290	335	406	304
Fogyasztóvédelmi bírság db:	117	167	184	177
Bírság összege:	12.090.000	27.317.000	18.180.000	22.100.000

# **Fogyasztói kérelmek, bejelentések vizsgálata**

- **A legtöbb megkereséssel a jótállással-  
szavatossággal kapcsolatos  
témakörben (139), majd ezt követően a  
közüzemi szolgáltatókkal szembeni  
panasszal (71), a hírközlési  
szolgáltatókkal (67) kapcsolatos  
ügyekkel és a termékbemutatókon (25)  
ért érdeksérelem miatt fordultak hozzánk.**

- 
- **2015. évben 30 vizsgálati programban** veszünk részt, ezek a korábbi évektől eltérően több hónapon keresztül tartó átfogó vizsgálatok.
  - A fogyasztóvédelmi hatóságok Ellenőrzési és Vizsgálati Programja az NFH honlapján ([www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) megtalálhatók. Egyéb aktualítások, vállalkozások számára készült tájékoztatók is.





# Jogszabályi változások

- **Fogyasztóvédelemről szóló 1997. CLV. tv.**
- Rezsipontok
- fogyasztóvédelmi referensi
- időskorúak védelmében
- Elutasító panasz esetén jogorvoslati eljárás

# Jogszabályok

- A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet.
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (6:123-6:124 §.)
- Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet

# Jogszabályok

- 2014. június 13-tól hatályos a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, amelynek hatálya kiterjed az üzlethelyiségen kívül a fogyasztóval kötött szerződésekre is.

**A kormányrendelet 11- §-a alapján a vállalkozás köteles írásban tájékoztatni a fogyasztót:**

a termék lényeges tulajdonságairól,

a vállalkozás nevééről, székhelyéről, telefonszámáról, akinek a nevében eljár.

A fizetendő vétlár teljes összegéről, a járulékos költségekről

- Tájékoztatni köteles továbbá:
- A teljesítés feltételeiről
- A panaszkezelés módjáról
- Az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (14 napos elállási jog, a nyilatkozatot milyen címre kell eljuttatni, a visszatérítés módjáról, határidejéről, a fogyasztó termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettsége, értékcsökkenés fennállása)
- Tájékoztatás arról, hogy a 14 napon belüli elállás esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie
- Milyen esetekben nem illeti meg a fogyasztók az elállási jog
- A szavatossági, jótállási jogokról tájékoztatás.

# Jogszabályok

- A kiskereskedelmi szektorban történő vasárnapi munkavégzés tilalmáról szóló 2014. évi CII. Törvény
- Kapcsolódó jogszabályok:
- A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV tv.



Köszönöm figyelmüket!